**РЕФЕРАТ**

**по Деловому общению.**

**«Деловое общение.»**

Екатеринбург, 2009г.

**Деловое общение.**

Содержание.

1. Введение.

2. Основная часть: Деловое общение: закономерности и тактика.

2.1. Социально-психологический анализ общения.

2.1.1. Общение и его функции.

2.1.2. Виды межличностных отношений.

2.1.3. Фазы общения.

2.1.4. Средства общения.

2.2. Деловое общение.

3. Заключение.

Используемая литература.

**1. Введение.**

Человеческое общение — многогранный процесс, изучаемый философией, социологией, общей и социальной психологией, лингвистикой и другими науками.

С точки зрения этики, общение — это одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой, говоря словами К. Маркса, "индивиды как физически, так и духовно творят друг друга..." В процессе общения люди не только формируют свои представления о мире, но и вырабатывают взаимопонимание, совместные решения.

В социально-психологическом плане общение—это одновременно и обмен действиями, поступками, мыслями, чувствами, переживаниями, это и обращение индивида к самому себе, к собственной душе, совести, мечтам. Это процесс воспитания и самовоспитания, форма творчества, помогающая выявлять и развивать лучшие стороны личности.

В раскрытии сущности "делового" общения, т. е. общения в сфере производства, обычно выделяются три наиболее общие категории: отношения, отражения, деятельность (деньги).

Эффективность делового общения, прежде всего, определяется деятельностью индивидов. Эта деятельность имеет общественно значимый эквивалент, который, в конечном счете, может измеряться, в том числе и таким ценностным показателем, как деньги. В управлении все элементы общения важны: и "отношения", и "отражение", но главное — безусловно "деятельность".

Памятуя об этих проблемах, а также о том, что одна из главных целей делового общения – активизация личностного, творческого аспекта управленческого взаимодействия, предпримем попытку показать, что понятие «деловое (управленческое) общение» является одной из фундаментальных категорий в деятельности менеджеров, управленцев всех рангов и уровней:

- Деловое общение – это до 80% рабочего времени руководителей всех уровней.

- Деловое общение пронизывает все сферы жизнедеятельности человека, и без него не может обходиться ни управление, ни политика, ни образование, ни бизнес.

- Деловое общение – это процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания управленческой проблемы.

- Деловое общение – это двухсторонний поток информации, когда одна сторона и получает информацию, и отвечает, реагирует на нее незамедлительно или по прошествии некоторого отрезка времени.

- Деловое общение успешно и эффективно только тогда, когда:

a) обязательно действует канал обратной связи;

б) имеется усиленное внимание к собеседнику, поскольку сигналы обратной связи проявляются или в слабо выраженной форме или в виде косвенных речевых актов.

- Деловое общение – это, прежде всего так называемая вертикальная коммуникация, эффективность которой в 3-4 раза ниже горизонтальной (общение работающих на одном и том же служебном уровне).

- Деловое общение реализуется в, своего рода, агрессивной среде, так как на его пути проявляются различного рода коммуникабельные барьеры.

- Деловое общение – это множество форм, принципов, психологических приемов, этических норм, правил этикета (писаных и неписаных).

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы. Какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов. Причем речь идёт об интересах физических и юридических лиц.

Знания личности позволяют определить, насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком.

Но для обеспечения высокого уровня общения руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Так, нужно обязательно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, например, из-за неуважения к чувству собственного достоинства. Или, также, неумелое пользование словом может привести к значительным информационным потерям, а, следовательно, к сбоям в выполнении служебных обязанностей.

**2. Основная часть:**

**Деловое общение: закономерности и тактика.**

*…Умение общаться с людьми – такой же*

*покупаемый за деньги товар, как кофе или*

*сахар. И я готов платить за это умение*

*больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире.*

*Дж. Рокфеллер*

«Нет ничего проще, а вместе с тем и сложнее, прекраснее и трагичнее, чем человеческое общение. В нем — источник наших радостей и огорчений, надежд и успехов. Человек никогда не бывает один. Даже общение с машиной по сути дела — опосредованное общение с ее создателями. Нет профессии, которая не требовала бы общения. Разве что профессия астронома-наблюдателя. Да и тот «говорит» со звездами»[[1]](#footnote-1).

Менеджмент – это та сфера человеческой деятельности, где общение имеет определяющую роль. От того, насколько грамотно построено общение, зависит результативность переговоров, степень взаимопонимания с партнерами, сотрудниками, удовлетворенность работников своим трудом, морально-психологический климат в организации. Практически все проблемы бизнеса тем или иным образом связаны с общением – процессом передачи идей, мыслей, чувств, доведения их до понимания другими людьми. Менеджеры расходуют на различные виды общения в среднем 80% своего времени. Но общение с живым человеком - процесс непредсказуемый. "Программированию" (слово, очень модное в кругах "психотехнологов") оно не поддается. Человека невозможно "просчитать", как невозможно запрограммировать" ни нас самих, ни окружающих нас.

Понимание процессов передачи информации, закономерностей, существующих в этих процессах, выработка навыков эффективного взаимодействия с людьми необходимы менеджеру любого уровня. Сегодня опытный руководитель тратит большую часть времени не на решение финансовых, технических или организационных проблем, а на решение психологических задач, возникающих в процессе общения с подчиненными, коллегами и начальством. Знание и умение в области общения необходимы не только менеджерам, но и любому из нас, ибо через общение человек организует и оптимизирует свою производственную, научную, коммерческую, учебную и любую иную деятельность. Общение позволяет решать не только вопросы организации, но и проблемы ее сотрудников. Общение - это искусство. Закономерности - да, существуют, именно их мы рассмотрим. Но закономерности общения для профессионала - это не более чем правила смешения красок или законы перспективы для художника. И овладение искусством общения требует тех же условий, что и превращение в хорошего художника.

К закономерностям, которые определяют процессы межличностных взаимоотношений, можно отнести следующее:

1. Зависимость общения от восприятия партнера.

Под восприятием понимается образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Все люди разные, они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллекту и т.д. Ввиду этого при восприятии возникают ошибки неравенства, получившие название факторов превосходства, привлекательности и отношения к нам.

При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Это схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

Действие фактора привлекательности при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек внешне нам нравится, то мы одновременно склонны считать его более умным, интересным и т.д., т.е. переоценивать многие его личностные характеристики.

Если же человек непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются.

Фактор отношения к нам действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Так, например, чем ближе мнение человека к нашему собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека.

Люди неадекватно «отображают» друг друга. На это есть серьезные причины:

- человек слишком сложен. Ларошфуко принадлежат слова: «…Легче познать людей вообще, чем одного человека»;

- человек осознанно или неосознанно защищается от попыток раскрыть его особенности и возможности;

- человек нередко не может дать о себе информацию просто потому, что не знает себя.

2. Неадекватность самооценки. Она может быть сильно завышена или занижена, в зависимости от психологических особенностей личности.

3. Обусловленность процесса понимания друг друга процессом рефлексии.

Рефлексия – это осознание индивидом того, как он воспринимает партнером по общению. Это просто знание другого. Но знание того, как другой понимает меня, т.е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

4. Расщепление смысла передаваемой информации. Причинами этого выступают:

- различное толкование информации, вызванное иносказательными возможностями языка;

- различия в образовании, интеллектуальном развитии, потребностях общающихся.

5. Стремление человека сохранить свой личный статус, личную состоятельность, собственное достоинство.

6. Компенсация. Недостаток одних качеств сознательно или бессознательно компенсируется другими.

Все эти закономерности проявляются в деловом общении. Для того чтобы оно было конструктивным, необходимы:

1. Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния партнера.
2. Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.
3. Способность ставить себя на место партнера по общению.
4. Доверительность коммуникаций.

Что понимается под доверительностью?

- открытая демонстрация своих намерений;

- проявление доброжелательности по отношению к партнеру;

- деловая компетентность;

- убедительные манеры;

- устранение недопонимания.

Причинами недопонимания часто являются:

- склонность не говорить того, что действительно думают и хотят;

- стремление говорить то, что кажется целесообразным в данной ситуации, а

не то, что в действительности хотели бы сообщить;

- неуемное желание говорить самим, неумение слушать других;

- стремление слушать других не с целью услышать, а с целью оценить говорящего.

Конструктивности делового общения часто мешают разнообразные коммуникативные барьеры. К ним относятся:

- **социальные** барьеры – политические, религиозные и т.д. Они порождают непонимание, подозрительность, ведут к блокированию межличностного общения;

- **этнокультурные** барьеры. Национально-культурные особенности сильно влияют на восприятие других народов. Свои традиции и привычки воспринимаются как норма, их отсутствие в других – как недостаток;

- **психологические** барьеры – индивидуальные особенности личности (замкнутость, застенчивость, назойливость, вздорность и др.); психологические отношения общающихся (взаимная симпатия, неприязнь, несовместимость и др.); отсутствие необходимых навыков общения.

**2.1. Социально-психологический анализ общения.**

**2.1.1. Общение и его функции.**

Обычно общением называют «...процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека».

Общение является одним из важнейших понятий в психологии. В ней более разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса.

Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы и фазы.

Исследование психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций, торгов и презентаций.

Даже в век ЭВМ главным инструментом общения людей является слово. Тот, кто в совершенстве овладел навыками в процессе общения, получает возможность жить по принципу «пришел, увидел, уговорил». Общение – это чрезвычайно тонкий и деликатный процесс. В нем говориться о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном.

Под непосредственным общением понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомима, пространственные (расстояние, приближение, удаление, повороты «к» и «от»), временные (раньше, позже)). Следует подчеркнуть практическую важность умения «читать» невербальную информацию. Темпы речи, громкость, изменение высоты и темпа окраски голоса – все это средства передачи эмоционального состояния человека, его отношения к передаваемому сообщению.

Человек не может сознательно контролировать всю сферу своего общения, поэтому часто даже то, что он хочет скрыть, проявляется, например, через движения рук, положение ног, выражение глаз и т.д. Только учтя весь аккомпанемент, сопровождающий речь, можно правильно воспринять партнера по общению.

Опосредованное общение может рассматриваться как неполный психический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющий во времени получение обратной связи между участниками общения. Очевидно, что появление различных технических коммуникативных устройств значительно увеличило число источников человеческого опыта, но и многократно усложнило систему человеческого общения.

Типы общения. Общение на уровне социальных ролей (ролевое общение) – начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик, диктуется исполняемой ролью, фиксируется то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений.

Под межличностным отношением подразумевается (наиболее встречающаяся модель общения) участие двух конкретных личностей, обладающих уникальными качествами, которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий.

Деловое общение можно легко выделить из функционально-ролевого. Деловое общение – это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. В деловом общении (в отличии, например, от светского) всегда есть цель.

Типы общения определяют по тем правилам, выполнение которых подразумевается. Так, если правила «светского» общения основаны на кодексе вежливости, то в основе деловых отношений лежит кодекс, основанный на принципах кооперативности. Он содержит следующие правила:

1. Правило необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
2. Правило качества информации.
3. Правило соответствия (не отклоняйся от темы).
4. Правило стиля (выражайся ясно).
5. Правило коммуникативного этикета.

По своему значению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения.

1. Связующая роль – важнейшее условие объединения людей в процессе любой деятельности.
2. Формирующая роль. Здесь общение выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека (особенно в ранних стадиях).
3. Подтверждающая функция. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и остаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения». Причем, в отличие от отрицания, которое может быть выражено словами «Ты не прав» или «Ты плохой» и предполагает известную долю подтверждения, пусть и с негативной оценкой, неподтверждения означает «Тебя здесь нет», «Ты не существуешь».

Повседневный опыт человеческого общения изобилует процедурами, организованными по принципу простейшей «подтверждающей терапии»: ритуалы знакомства, приветствия, именования, оказания различных знаков внимания. Они, говоря научным языком, направлены на поддерживание у человека «минимума подтвержденности».

1. Четвертая функция состоит в организации и поддержании межличностных отношений на уровне определяемых эмоциональных контактов.
2. Пятая функция общения – внутриличностная, т.е. общение человека с самим собой.

**2.1.2. Виды межличностных отношений**

В отечественной социальной психологии выделяют три различных вида межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение – это авторитарное, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнера – не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Можно назвать группу социальных видов деятельности, в которых использование императивного вида общения вполне оправданно и с целевой, и с этической точек зрения. К ним относятся военные уставные отношения, отношения «начальник-подчиненный», в сложных и экстремальных условиях.

Вместе с тем можно определить и те сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно и даже неэтично. Прежде всего речь идет об интимно-личностных отношениях, супружеских и детско-родительских. Известно, что с помощью команд, приказов и безусловных запретов можно добиться внешнего послушания и выполнения каких-либо требований. Однако они не становятся частью внутренних убеждений человека, его интровертной мотивацией.

Манипуляция – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает воздействие на партнера с целью достижения своих целей. Коренное же отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения. Они либо скрываются, либо подменяются другими.

В отношении манипуляции также можно сказать, что есть области человеческого взаимодействия, где она вполне уместна, а где практически недопустима. Сферой «разрешенной манипуляции» несомненно, является бизнес и деловые отношения вообще. Символом такого отношения давно стала концепция общения Д. Карнеги и его многочисленных последователей. Вместе с тем есть опасность переноса таких навыков овладения средствами манипулятивного воздействия на других людей в сфере деловой и в остальные области человеческих взаимоотношений, контроль над собой и своей жизнью.

Сравнение императивного и манипулятивного видов общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, можно охарактеризовать как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, как бы игнорируя своего собеседника.

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено диалоговое общение, позволяющее перейти к установке на собеседника. Диалог строится на принципиально других началах, чем монологическое общение. Он возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимодействия:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.

2. Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. Персонификация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Анализ общения показывает насколько этот процесс сложен и разнообразен в своих проявлениях и функциях, что связано с его ролью и значением как в жизни отдельного человека, так и общества в целом.

Столь же сложной является внутренняя структура самого общения. В ней можно выделить три взаимосвязанных стороны: коммуникативную, перцептивную и интерактивную.

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информации между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, идей, мнений и чувств. Интерактивная сторона общения (от слова «интеракция» - взаимодействие) заключается в обмене действиями между общающимися сторонами, т.е. организация межличностного взаимодействия. Наконец, перцептивная сторона общения есть процесс воспитания и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

**2.1.3. Фазы общения.**

Из всех фаз общения наиболее ответственная фаза подготовки, если она оказывается возможной. Общение нужно планировать, правильно выбрать место и время, определить для себя установки на результаты общения. Первая фаза общения – вхождение в контакт. Здесь важна самонастройка, важно почувствовать состояние, настройку партнера, освоиться самому. Важно расположить партнера к себе и обеспечить ровное начало. Этот период завершается установлением психологического контакта.

Далее идет фаза концентрации внимания на чем-то, какой-то проблеме,

задаче сторон и разработке тем, затем – мотивационный зондаж. Цель его – понять мотивы собеседника и его интересы. Потом следует фаза аргументации и убеждения, если есть расхождения во мнениях. И, наконец, фаза фиксации результата. Это всегда критический момент в отношениях. В противоположность перерыву, разрыв отношений – это конец контактов. И ошибка в этой фазе иногда может полностью изменить результат многочасовой беседы. Надо всегда завершать общение так, чтобы была перспектива продолжения.

**2.1.4. Средства общения.**

В психологии категория «общение» определяется как взаимодействия двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера.

В деловом общении именно обмен значимой для участников коммуникативного акта информацией является самой важной стороной. Средства, позволяющие делать это наиболее эффективно, делятся на вербальные (речевые) и невербальные.

Казалось бы, невербальные средства не так важны, как речевые. На самом деле это не так: более 65% информации мы получаем и передаем как раз с помощью невербальных средств. С их помощью раскрывается внутренний мир человека. Информация, полученная или переданная в словесной форме, может оказаться не всегда достоверной. И именно правильно понять невербальные сигналы, которые намного меньше поддаются сознательному контролю, позволяют нам установить степень откровенности нашего собеседника.

Все невербальные средства общения делятся на следующие группы:

- кинетические, т.е. зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд);

- просодические, т.е. ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения) и экстралингвистические – включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т.д.;

- такесенические, т.е. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя;

- проксемические, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование).

**2.2. Деловое общение.**

В нашей стране долгое время деловые контакты в управленческой сфере сводились, в основном, к отдаче и выполнению распоряжений. В этом была суть административно-командной системы. Возможность предпринимательской деятельности потребовала от начинающих бизнесменов умения находить партнеров, сотрудничать с ними, контактировать с чиновниками, то есть активно общаться. Отсутствие навыков делового общения не раз ставило в трудное положение даже того, кто в своей области считается профессионалом! А ведь общается каждый из нас постоянно. В чем своеобразие делового общения?

Общение в широком смысле слова не обязательно означает совместную деятельность. Взаимосвязь, контакт между людьми может реализоваться в понимании, сочувствии, сопереживании, как, например, в дружеских отношениях. Общением можно считать и красноречивое молчание влюбленных, и сцену безмолвного примирения супругов.

В узком же смысле слова общение — это взаимодействие людей, имеющих общие или взаимодополняющие интересы либо потребности. Потребностью называют нужду, необходимость в чем-либо. Осознанные потребности представляют собой интересы человека. Например, потребность в переквалификации вызывает интерес к курсам, где обучают новым специальностям. Поступив на курсы, человек начинает общаться с преподавателями, слушателями и др.

Деловые контакты образуются между людьми, которых связывают интересы какого-либо определенного дела. Деловое общение всегда имеет целевую направленность. В отличие от дружеского, «деловое общение — это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности»[[2]](#footnote-2). Конечно, при этом деловые отношения не исключают дружеских, и наоборот. Хотя бывает и так, что как только друзья становятся деловыми партнерами, их отношения портятся. И обратное - из деловых отношений вырастает дружба.

В повседневной жизни мы окружаем себя теми людьми, которые нам приятны. В деловой - вынуждены общаться с теми, кто нам нужен. Прекрасно, когда это совпадает! Но так бывает далеко не всегда. И если в своей личной жизни мы можем перестать встречаться с приятелем, чем-то рассердившим нас, то в деловом мире контакты не прерываются по принципу

«не хочу — не буду». Хорошим работникам нередко прощают недостатки характера (замечено, кстати, что это охотнее делают руководители-мужчины).

*Важнейшая особенность делового общения состоит в том, что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов*.

Еще одна особенность делового общения: вступая в деловой контакт, мы должны отчетливо представлять, что партнера по общению интересует прежде всего то, насколько мы ему можем быть полезны. При этом при прочих равных условиях всякий предпочтет того, с кем приятно общаться, кому хочется пойти навстречу. Самое заманчивое для партнера предложение можно «провалить» своим хмурым видом или невоспитанностью. Ну, а если самого делового предложения нет? Понимание специфики делового общения приводит к мысли о том, что ему нужно учиться.

Деловое общение – это многогранный процесс, включающий в себя многочисленные функции: культура делового общения, речь делового общения, деловая этика, ораторское искусство, логика речи делового общения, имидж, телефонные переговоры и т.д.

Попробуем рассмотреть процесс речевого взаимодействия людей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом с целью достижения определенного результата.

Способы познания собеседника в общении.

1. Идентификация (отождествление) - это уподобление себя собеседнику и попытка посмотреть на ситуацию его глазами.

2. Эмпатия (сопереживание) - это постижение собеседника на основе чувств с сохранением своей линии поведения.

3. Рефлексия (обращение назад) - это знание и понимание собеседника и того, как он понимает вас. По способу контакта собеседников деловое общение делится на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (пространственно-временная дистанция).

Формы делового общения:

1. Деловая беседа - устный контакт между собеседниками. Ее участники должны иметь полномочия для принятия и закрепления выработанных позиций. К функциям деловой беседы относятся: решение стоящих перед участниками задач, общение между работниками одной деловой среды, поддержание и развитие деловых контактов.

2. Деловая переписка - деловое письмо (служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них). При составлении делового письма нужно, чтобы оно было актуальным, кратким, логичным, убедительным с отсутствием излишней солидарности.

3. Деловое совещание - это дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений.

Виды деловых совещаний: по форме организации: - диктаторское (ведущая роль принадлежит руководителю);  
- сегрегативное (доклады участников заранее планируются);  
- дискуссионное (свободный обмен мнениями и информацией с последующим утверждением решения руководителем);  
- кулуарное (продолжение другого совещания); по целевой установке: - информационное (доклад о текущей работе);  
- направленное на принятие решений;  
- творческое (цель - поиск новых идей и путей развития).

4. Деловые переговоры - это деловое общение с целью устранения противоречий между собеседниками и выработки общего решения.

Подходы к ведению переговоров:

1. позиционный подход предполагает наличие двух возможных альтернатив поведения собеседников: уступать и не уступать;

2. принципиальный подход предполагает стремление участников к компромиссу и взаимной выгоде. Переговорный процесс состоит из трех этапов: анализа, планирования и дискуссии. На первом этапе собирается информация и определяются первостепенные вопросы, нуждающиеся в согласовании. На втором разрабатываются пути их решения. В итоге вырабатывается компромиссное решение, которое затем утверждается.

5. Публичное выступление - это непосредственное речевое воздействие выступающего на аудиторию. В зависимости от целей публичное выступление делится на информационное, побуждающее (митинг, предвыборная речь) и убеждающее (торжественная речь).   
Данная форма делового общения является одной из самых сложных, так как внимание слушателей приковано только к оратору, который должен четко следить за своей речью, мимикой, жестами и реакцией аудитории.

Целью делового общения в результате обоюдного взаимодействия прежде всего является «дело». И не маловажное значение имеет ваше деловое общение с партнерами по бизнесу, с коллегами, с сотрудниками: стороны делового общения взаимосвязаны: умение правильно воспринимать и принимать партнера или аудиторию помогает найти *нужные* доводы, а владение ораторским искусством — их изложить. Все это необходимо для успешного делового контакта, в ходе которого проявляется умение взаимодействовать с партнером: преодолевать барьеры в общении, занять нужную психологическую позицию, выйти на соответствующий уровень общения и т.п. В идеале деловой человек должен равно владеть всеми сторонами общения в деловом мире.

**Заключение.**

Социально-психологические знания, навыки анализа ситуаций, возникающих в процессе общения, имеют огромное значение для построения эффективных отношений между людьми. С одной стороны, они помогают человеку лучше понять себя, свой внутренний мир, осознать социально-психологические аспекты своего «я»: социальные установки, стереотипы, стратегии поведения и взаимодействия, стиль общения, умение эффективно слушать, контролировать свои эмоции и адекватно понимать других людей.

С другой стороны, такие знания позволяют лучше понять людей, создать такую ситуацию общения с ними, индивидуально настроившись на их внутреннее психическое состояние, которая наиболее плодотворно способствовала бы их творческому развитию, давала бы чувство защищенности.

Деловые отношения складываются, в основном, в группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать – важнейшая часть жизнедеятельности личности.

Общение с живым человеком - процесс непредсказуемый. "Программированию" (слово, очень модное в кругах "психотехнологов") оно не поддается. Человека невозможно "просчитать", как невозможно запрограммировать" ни нас самих, ни окружающих нас.

Понимание специфики делового общения приводит к мысли о том, что ему нужно учиться.

**Используемая литература.**

1. Баева О.А. «Ораторское искусство и деловое общение», Учебное пособие, Мн., 2001

2. «Золотая книга хорошего тона» , Смол., 1999

3. Казначевская Г.Б., Чуев И.Н., «Основы менеджмента», Р-н-Д., 2004

4. Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения», М., 1997

5. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. «Основы менеджмента», М., 1993

6. Рева В.Е. «Коммуникационный менеджмент» Учебно-методическое пособие, Пенза. 2003

7. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. «Психология деловых отношений», М., 2001

8. Скаженик Е.Н., «Деловое общение», Учебное пособие, Таганрог, 2006.

9. Столяренко Л. Д. «Психология делового общения и управления», Р-н-Д., 2005

1. Баева О.А. «Ораторское искусство и деловое общение», Уч.пособие, Мн., 2001, с.3 [↑](#footnote-ref-1)
2. Баева О.А. «Ораторское искусство и деловое общение», Учебное пособие, Мн., 2001, с.8 [↑](#footnote-ref-2)